



# PROFIL DU FORMATEUR

## Paule Douville Lalonde

FORMATRICE

### LANGUE

- Français
- Anglais

### EXPERTISE

- Service à la clientèle
- Communication
- Relation client
- Résolution de plaintes
- Habilités téléphoniques
- Clients difficiles
- etc.

### SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Paule compte plus de 10 ans d'expérience en service à la clientèle au sein de grandes entreprises canadiennes. Son travail sur le terrain lui permet aujourd'hui en tant que formatrice de bien connaître les défis de faire affaire avec un client.

Détentrice d'un baccalauréat en communication publique à l'Université Laval et d'un certificat en administration aux HEC, cette professionnelle se spécialise en l'incroyable pouvoir de l'expérience client.

Paule est surtout reconnue pour son approche personnalisée, son énergie et sa passion pour le domaine du service à la clientèle.

De plus, ses séjours d'études à Boston et en Australie, lui ont permis très jeune de développer un remarquable sens de l'adaptation.

Enfin, Paule parvient avec sa grande authenticité et sa créativité à interpeller chacun des participants d'un groupe et lui faire vivre une expérience enrichissante à tous les niveaux.

### ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Baccalauréat en communication publique, Université Laval
- Certificat en administration, HEC Montréal
- Formation pour formateur, Centre de formation en communication du Québec

### ELLE A FORMÉ LE PERSONNEL DE :

- Desjardins
- Ville de Montréal
- CÉGEP de Trois-Rivières
- Hydro-Québec
- Kruger
- Metrie
- Sears
- La Baie
- Groupe Park Avenue
- St-Basile Hyundai
- Lussier Chevrolet Buick
- ...Et plusieurs autres

### POUR NOUS JOINDRE



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com